

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100066	かがやき

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	3.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.3	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様今回もお忙しい中、貴重なご意見を頂きありがとうございます。有難くも皆様より高評価、コメントを頂き感謝申し上げます。今後もご本人様が少しでも『出来ることを減らさず、お元気でご自宅で安心して過ごせる』ように『生活支援型サービス』の出来る範囲を名古屋市指導課、いきいき支援センター、委託先のケアマネさんなど関係者の皆様と情報を取り合って、制度に沿った支援ができるように今後も精進して参ります。今後とも宜しくお願い致します。『新しい生活様式』となり、ご本人様ご家族様の生活状況の変化しております。感染対策を講じながら支援をさせていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	2.2	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	3.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		7.8	5
11 サービス内容が充実していること。		4.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	15.6	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.9	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.4	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100207	コープあいち生活支援センターなごや

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[一-]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.6	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価では、利用者への説明の部分が事業所評価よりも低い結果となりました。今後、利用者への説明において分かりやすく説明するには、利用者にご理解いただくにはどうしたらよいか、工夫することなど職員間でも相談して利用者に向き合っていくように取り組みます。今後も利用者の声には耳を傾け、信頼関係がつかれるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	21.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.1	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	10
10 利用料金が適正なこと。		8.2	5
11 サービス内容が充実していること。		6.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.1	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	18.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100272	ヘルパーステーション華の花

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	---	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	---	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		16.7	2
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		13.3	3
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		26.7	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0200023	あい介護センター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	3.8	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.4	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	5.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

大変貴重なご意見を頂き有難うございました。評価項目の中で、制度上できることとできないことがあることについて、できていないとの意見を受け止め十分に理解いただけるよう丁寧な説明を心掛けます。また、限られた時間の中でも満足頂けるようご利用者様のニーズを適切に理解しサービスの提供に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	16.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.7	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		10.0	4
11 サービス内容が充実していること。		10.0	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	0.0	10
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.3	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.3	6



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300054	ハートサービス近藤

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケートのご協力が難うございました。おおむね良い評価を頂きました。その中で事業所の評価より利用者様からの評価が低かったのが「設問2. 3」苦情受付窓口と個人情報の取り扱いについての説明。別居のご家族の評価では「項目1. 2」の契約書や重要事項説明書の説明とサービスについて。事業所の評価との乖離は無いものの「設問12」の知識や技術、「設問13. 14」の相談支援について低めのご評価でした。ともに丁寧な説明の機会と時間の必要を感じました。繰り返し説明し、ご家族様にはできる限りお話する機会を作り、離れて暮らすご利用者様のご様子の報告や、心配事をお聞きする等コミュニケーション図るよう努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	25.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		5.1	9
4 事業所の知名度が高いこと。		6.8	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.2	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.8	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.5	4
10 利用料金が適正なこと。		6.8	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.5	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	3.4	11
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.6	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300062	北医療生協ヘルパーステーション

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	3.7	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	3.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.7	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.3	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	3.7	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.7	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

すべての項目で自社評価より高評価をいただきました。特に事故が発生した場合の対応については1番高い評価でした。今後ともスタッフ一同、安全で安心なサービスの提供を心がけていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		6.8	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		10.2	4
11 サービス内容が充実していること。		0.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	1.7	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	20.3	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.0	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300419	エヌ・エス北訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.4	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.2	4.2	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	4.2	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>評価を頂きありがとうございます。共通設問について、まだまだ説明不足を感じました。再度、解りやすい説明ができるように努め今後の評価につなげていきたいと思ひます。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.7	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	15.7	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	2	0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		2.1	10
11 サービス内容が充実していること。		5.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.9	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.7	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300468	快適ライフセンター名北

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	3.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	5.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.2	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年思うのですが、評価結果は5から4で高評価で有難い評価ですが、評価結果の集まりが少ないので、来年度はアンケート配布時に呼びかけに力を入れていきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	0.0	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		26.3	2
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	0.0	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	5
11 サービス内容が充実していること。	5	0.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	21.1	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		42.1	1



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300641	ヘルパーステーションあい

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	3.8	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	3.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.2	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を踏まえて、利用開始時に、契約内容やサービス内容の説明不足がその後、ご家族様やご本人様への不安に繋がってしまったと思います。今一度、分かりやすく、しっかり伝わる説明ができるよう職員指導をしていきたいと思ひます。そして、今まで以上に寄り添った介護が提供できるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	4.4	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	9
10 利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 サービス内容が充実していること。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.4	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	16.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.2	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.2	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価いただきありがとうございます。ご自宅での生活を支える為、職員・ヘルパー一同精進してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	13.3	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	23.3	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	23.3	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.0	5

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400185	訪問介護エイル

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	4.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	3.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今後も利用者様との信頼関係を築いていけるよう努力します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	6.7	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10.0	5
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	16.7	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	13.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.7	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	3.3	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400193	ベンリーママ浄心

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.9	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明において、苦情窓口や個人情報に関する説明は必ず行っていますが、利用者様の記憶に残りにくく理解されていないのが現状です。契約時にしっかり説明を行い、利用期間の長い方には定期的にお伝えするなどして、しっかりと理解していただき、安心して利用できるサービスに取り組んで参りたいと思います。また、訪問時間の遅れが出ないようスケジュール管理や効率の良いサービス実施に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	22.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.7	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		10.7	4
11 サービス内容が充実していること。		7.4	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.1	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	15.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	2



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400458	ナカ訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[一-]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.8	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果をヘルパー研修時に話し合い、これからも良い評価をいただけるよう ご利用者様の声を聴き、質の向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	16.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.8	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		1.7	10
11 サービス内容が充実していること。		6.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	20.3	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	13.6	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	8.5	4

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500042	福祉の幸鳥居訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.3	3.9	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	3.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	3.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	3.8	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	3	4.2	3.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	3.8	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーの業務で出来ること・出来ないことの説明を契約時にしっかり行い、説明が分かりづらい時は、記載して説明するように取り込んでいこうと思います。訪問の約束の時間が守れるように、ヘルパーには早めの行動を心掛けることをお伝えし、管理者やサ責にケアに入る前のコールを徹底して、前のケアとの時間を余裕をもってシフトを組むようにいたします。万が一渋滞や事故などでやむえず訪問時間に間に合わない場合には誠心誠意で利用者様に対応謝罪させていただきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	31.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.9	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	10
10 利用料金が適正なこと。		11.7	4
11 サービス内容が充実していること。	5	2.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.0	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.4	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.9	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500083	はないちもんめケアセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.5	4.7	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.4	4.3	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	---	4.3	4.3	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	---	4.2	4.8	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.3	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.3	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.2	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.2	4.3	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者の目線になり安心、安全で暮らせるよう介護士と共に話し合いながら取り組んでいきたいと思えます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.4	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		15.9	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.4	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		13.6	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		18.2	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.8	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		22.7	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500281	丸八訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[一-]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.7	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

生活支援型訪問サービスを受けていらっしゃる利用者様のADLは、要介護状態の方と比較した際、良好で自立されていますが、生活支援型訪問サービスを利用する事によってQOLの向上が望まれます。それに伴い、ヘルパーのサービスに対する意識改革も重要だと考えています。評価の中では「安心感」「満足度」「信頼感」に高い評価をいただけている事については喜ばしいことですが、謙虚に受けとめ努力していきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	24.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.3	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	11.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。	5	7.3	6
11 サービス内容が充実していること。		7.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.7	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		18.0	2



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500307	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	10.4	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	0.0	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	7
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	4.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		20.0	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.2	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.1	4

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600032	ベネッセ介護センター名古屋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	5.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	5.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	5.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情の窓口の説明が十分かという点について、契約時には必ずご説明していますが、何年ご利用いただいても折に触れてご説明をすべきとわかりました。おおむねよく評価していただき有難いことです。今後もご満足してご利用いただけるよう精進してまいりますので、よろしく願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	0.0	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		26.7	2
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		20.0	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	33.3	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600305	株式会社福祉の里名古屋中営業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	3.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	3.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス全般について、「満足している」の回答を多くの方からいただき、大変嬉しく思います。ただ、契約に関して、サービス提供責任者の訪問が少ない、言葉使いなど改善すべきところが沢山ありました。今回頂きました意見を真摯に受け止め、今後の改善に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	37.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	1.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		4.5	6
11 サービス内容が充実していること。		7.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.6	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.1	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	25.8	2

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700022	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.4	4.4
問5 生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問6 スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8 事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.4	4.1
問9 スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12 スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13 スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16 サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.3	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	124	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	72	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所の特色である、経験豊かなスタッフによるサービス提供に満足しているとの記述にうれしく思っています。  
介護保険制度のもと、事業所内だけでなく、ケアマネジャーとも連携して、引き続き利用者様の生活を支援していきたいと思えます。  
契約時には、今後ともいねいな説明に心がけ、分かりにくいと思われる部分は、いつでも質問していただけるような信頼関係を築いていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	20.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.5	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	8.2	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.8	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
10 利用料金が適正なこと。		7.7	6
11 サービス内容が充実していること。		4.9	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.0	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.7	2



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800061	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	0.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.1	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.9	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	4.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	3.7	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.1	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.1	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年参加させていただいております。このアンケートを行う事でご利用者様、ご家族様の貴重なご意見を頂く事ができるので大変有り難いです。今回の結果により評価の低い内容につきましては研修を強化しながらスタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。今後ともよろしくお願いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	9.3	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	14.0	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.7	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	23.3	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		0.7	9
11 サービス内容が充実していること。	3	8.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.7	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.3	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.3	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800228	おたすけ家族

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	2.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.5	3.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.4	4.4	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	---	4.3	4.2	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.2	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.6	3.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	---	4.2	4.7	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.7	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	4.4	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.2	4.4	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	3.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.2	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

・訪問介護を通じて、利用者様の生活に寄り添うことの大切さを改めて感じました。そのために改めて利用者様の気持ちを理解することを意識し取り組みます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		24.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.4	6
10 利用料金が適正なこと。		3.1	9
11 サービス内容が充実していること。		3.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.6	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.8	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900143	みなと医療生活協同組合 ヘルパーステーションひだまり

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		17.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.4	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	3	3.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.9	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.8	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.8	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	3.8	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	3.8	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

安心・信頼あるサービスにつくし、ご利用者の生活を安定・向上できるように努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	2	25.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	4.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		9.3	5
11 サービス内容が充実していること。		10.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.3	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.7	3



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000034	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[一-]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	4.8	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回全体平均よりも高い評価を頂き誠にありがとうございます。事業者と利用者の意識の差(重要度)のところで利用者様からは「契約やサービス内容などについてわかりやすく説明すること」が3位に入っておりましたが当事業所では順位付けしておらず意識の差を痛感しました。今後は契約やサービス内容について説明することが多く時間的にも長くなる傾向にあるため、以前よりも細かく区切り説明の合間に質問できる回数を増やしサービス開始後でも質問がしやすいよう適宜伺い、わかりやすい説明ができるよう心掛けて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		7.1	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.6	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	6.4	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	12
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	10
10 利用料金が適正なこと。		7.1	7
11 サービス内容が充実していること。		5.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.8	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	12.1	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000042	さわやからいふ指定訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	14.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	7
10 利用料金が適正なこと。		8.5	4
11 サービス内容が充実していること。		4.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.0	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	29.6	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	32.4	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000091	ヘルパースペース導夢

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

お忙しい中、回答頂きましてありがとうございました。今回、自己評価よりも利用者様の評価が高うれしく思います。特に契約時の説明については去年の反省も踏まえ、しっかりご理解頂けるように努めてきたので今後も継続していきます。ヘルパーに関する設問も好意的な回答が多くありましたので、内容をミーティング等で共有し今後の励みにしたいと思います。生活支援型をご利用の方は元気な方も多いため、できる事を継続し在宅生活が維持していけるような支援に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	19.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		5.6	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	12.5	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.8	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	6
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。		1.4	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.9	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	11.1	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000430	オリーブの森 訪問介護

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.3	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.3	4.5	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	3	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	3.8	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.1	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	4.3	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

初回契約時に運営方針、契約内容の確認を時間を掛けて丁寧に説明し同意を得たうえで署名を頂く様にしています。初回訪問時、適宜、ご利用者様、ヘルパーとサービス提供責任者でケア内容、時間等確認し利用者様の生活の質が向上するよう支援してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	16.0	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.7	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	9.9	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	10
10 利用料金が適正なこと。		0.8	12
11 サービス内容が充実していること。		6.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	9.2	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	1.5	11
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.8	1



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000497	ミサキ訪問介護センター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.5	4.5	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	---	4.4	4.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	---	4.3	4.1	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.1	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	---	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	---	4.2	4.4	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	---	4.3	4.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.6	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	4.1	3.9	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	---	4.2	4.1	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.2	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	---	4.0	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.2	4.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

良い評価結果でしたので、今後も継続できるように、常に利用者様の立場になりながら、応援する姿勢での援助を心がけていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.2	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		7.5	7
11 サービス内容が充実していること。		6.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.2	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.2	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		14.9	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000513	すずみ介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	17.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	15.8	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	24.6	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		3.5	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.8	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000547	みなと医療生活協同組合 ヘルパーステーションいなほ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		25.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	5	8.9	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		3.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	14.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000836	ヘルパーセンターなでしこ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	3.7	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	1.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	4.2	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様及びご家族様に契約書及び重要事項説明書を説明させて頂く際に、制度上出来ることや出来ないことの説明が不十分であったと認識致しました。今後の改善に努めて参ります。また、サービス提供責任者においては必要に応じて適宜訪問させて頂き、現状のサービス内容をご利用者様及びご家族様に意見を伺いサービスの向上に努めさせて頂きます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	12.2	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3	4.4	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	1.1	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.1	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		2.2	9
11 サービス内容が充実していること。		7.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.4	1



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100065	ケアプラザゆみや

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	3	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	3	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	13.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	13.3	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	16.0	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	9
10 利用料金が適正なこと。		8.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.7	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.3	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.7	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.3	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100255	愛らんど

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	3.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.9	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.8	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回2回目の評価参加。利用者様の意見も増えて参考になりました。事故の評価が低く、内容は8件非該当、1件無回答、1件3点とのことで1件の方の評価がそのまま結果として挙がった形となりました。事故はめったにないことなので不慣れですが誠実に対応させて頂きました。今後もし起こってしまったときはいっそう誠実に努めていきます。サ責の訪問は前回も低く今年度訪問を増やしましたがまだまだで評価が低かったです。今後も一層訪問数を増やしていけるように努めていきます。重要度の順位は前回同様利用者様との意識の差があり、再度サ責は勉強しヘルパー研修をしていきます。アンケート数が少ないので次回は増やす予定です。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5	14.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	6.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	15.2	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		14.3	2
11 サービス内容が充実していること。		10.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	5.7	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	9.5	5

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200089	福祉の幸鶴里訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.5	2.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	3.9	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	2	4.3	4.5	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	0.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.2	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明に不十分な面が有ることがわかりました。契約時は他のサービスの担当者さんが大勢いらっしゃったり等、落ち着いてご説明できない状況の場合も有るのですが、そこは大切なことなのできちんとやっていきたいです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。	5	0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4	0.9	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		2.7	10
11 サービス内容が充実していること。		6.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.9	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	15.9	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200097	訪問介護センター桃太郎

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.6	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	3.5	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

研修等を行い、服装や身だしなみ・接遇を見直し、介護の基本をしっかりと身に付けていけるように指導していきます。契約時にしっかりと説明し理解していただけるように努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	4	18.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。	5	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	12.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
10 利用料金が適正なこと。		3.8	8
11 サービス内容が充実していること。		12.8	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	12.0	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.5	1



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400036	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	4.9	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.9	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	4.9	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	4.8	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情・受付窓口についての説明がわかりやすかったかの質問が、少し評価が低かったので、事業所内で相談し、改善していこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	28.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.1	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		15.1	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		3.6	9
11 サービス内容が充実していること。	2	10.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.2	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	6.0	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	4	10.4	4

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400226	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	3.9	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.1	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	4	4.6	3.7	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.3	4.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.4	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.2	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	4.1	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

生活支援型サービスということで、身体関係に関する説明に丁寧さが欠けていたと思う。契約時だけではなく、都度丁寧な説明をするように改めて事業所内で徹底していく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3	22.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。	4	1.7	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	5.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		7.3	6
11 サービス内容が充実していること。		5.6	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.4	10
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	2

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400549	株式会社福祉の里 名古屋鳴海営業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	-	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	4	4.4	-	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	4	4.3	-	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	-	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	5	4.2	-	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	5	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	-	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	4	4.0	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.2	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	1	11.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		4.2	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	5.8	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.8	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.8	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。	3	6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.5	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		19.2	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500447	快適ライフセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.4
問5	生活支援型訪問サービス計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問6	スタッフの業務には、ご本人以外の方(ご家族等)に対するサービス、ご本人が不在の場合のサービスや医療行為(褥瘡の手当て、マッサージ等)等、制度上できないサービスがあることを、理解いただいていますか？	5	4.3	5.0	4.4
問7	事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	5.0	4.4
問8	事故(物を壊した、けがをさせた等)が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしてくれましたか？	5	4.6	5.0	4.1
問9	スタッフは、約束の時間(変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日、時間)を守ることができていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10	スタッフは、報告書の時間や内容を、正確に記入できていますか？	3	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	5.0	4.6
問12	スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	4.1	5.0	4.3
問13	スタッフは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	5	4.2	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、ご本人やご家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご本人の心身の調子や生活環境などを維持・改善する事ができていますか？	5	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.2	5.0	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

スタッフの介護記録の書き方について、研修を行い適切な記録の書き方を指導していきたく思います。また、介護保険法でできるサービス、できないサービスをしっかりスタッフに周知させて、ご利用者にきちんと説明ができるように指導していきます。そして、サービスを提供する上で重要だと思うものがサービスを受ける事によって生活が向上することが重要と感じているご利用者様も多いことを知り、このことをスタッフに周知していきたく思います。ご利用者様の日々の生活を向上できるように、サービス内容を定期的にスタッフ同士で検討していきたく思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		0.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	1
3 口コミで評判が良いと言われていること。	1	0.0	1
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	1
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	0.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	1
10 利用料金が適正なこと。		0.0	1
11 サービス内容が充実していること。	5	0.0	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	0.0	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	3	0.0	1